J.nr. 2021-0122 LI

København, den 3. marts 2022

KENDELSE

Klager

mod

Indklagede

Nævnet har modtaget klagen den 21. juni 2021.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt de indklagede har krav på vederlag som krævet.

Sagens nærmere omstændigheder er følgende:

Klager ønskede at sælge sin ejendom, og klager henvendte sig derfor til de indklagede for at modtage et gratis salgstjek af ejendommen.

Den 26. april 2021 skrev en af indklagedes medarbejdere, herefter medarbejder 1, til klager bl.a.:

Hej [klager]

Tak, fordi vi får lov til at vurdere din bolig på:

[Ejendommens

adresse]
onsdag d. 28. april kl. 14:00.

Jeg glæder mig til at finde den helt rigtige pris på din bolig, og forbereder mig grundigt inden mit besøg. Du kan selv bidrage til en endnu mere præcis vurdering ved at besvare et spørgeskema inden vores møde. På den måde er jeg bedst rustet til at give dig den rigtige vurdering.

Jeg håber, du vil besvare spørgsmålene, så vi sammen kan finde den bedste pris på din bolig.

Den 4. maj 2021 skrev medarbejder 1 til klager bl.a.:

Tak for en hyggelig snak sidste uge.

Det er et godt tidspunkt at sælge huse lige nu - vi har virkelig brug for emner i øjeblikket, idet salget går stærkt, så hold dig endelig ikke tilbage såfremt du måtte ønske at sælge og komme tilbage til **[landsdel].**

Vi foreslår herfra en **kontantpris kr. 550.000,-.**

Salgsbudget ved dette forslag er vedhæftet, og **overskud til dig være kr. 462.850,-** når samtlige handlens omkostninger er afholdt, herunder rapporter (Tilstandsrapport, EL-eftersynsrapport og Energimærke), salær, markedsføring, sælgers andel af Ejerskifteforsikring, sælgers andel af tinglysningsafgift på skøde mm.. Du skal dog her fratrække restgæld på tinglyste lån i forhold til udleveret salgsbudget.

Jeg hører meget gerne fra dig om stillingtagen, ligesom du skal være velkommen såfremt der måtte være spørgsmål hertil eller ønske om anden udbudspris.

Hvis du beslutter dig til at ville sælge, vil vi glæde os til samarbejdet, og du bedes da aftale tid med mig, så vi kan drøfte "næste skridt" .

Samme dag skrev klager til medarbejder 1 bl.a.:

Kan ikke forstå, hvorfor du er gået kr100.000 ned?

Medarbejder 1 svarede samme dag:

> Gud – godt du er vågen – det er simpelthen en trykfejl / der var jeg ikke vågen.
>
> Jeg retter det lige og der kommer et "Rigtigt" oplæg om lidt

Senere samme dag skrev medarbejder 1 på ny til klager:

> Hej [klager],
>
> Så fik jeg indtastet den rigtige og aftalte udbudspris 😊.
>
> Overskud vil her være kr. 562.550,-.

Klager og indklagede mødtes igen den 11. maj 2021 på klagers ejendom. På mødet på indklagedes ejendom underskrev klager en formidlingsaftale med indklagede. Det fremgår af formidlingsaftalen, at udbudsprisen blev aftalt til 650.000 kr. Af aftalen fremgår videre bl.a.:

6. Vederlag og betaling

6.1. Vederlag

Salær		**Ekskl. moms**		**Inkl. moms**
Værdiansætte ejendommen og aftale den kontantpris med sælger, som ejendommen skal udbydes til. 1)	kr.		kr.	
Beregne salgsbudget/provenu 2)	kr.		kr.	
Udarbejde en salgsopstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning. 3)	kr.		kr.	
Udarbejde udkast til købsaftale 4)	kr.		kr.	
Tillægssalær ved flere købsaftaler pr. stk. 5)	kr.		kr.	
Oprettelse af sagen, herunder indhentning af relevante	kr.		kr.	

dokumenter				
Rådgivning om huseftersynsordningen inkl. energimærke	kr.		kr.	
Rekv. af relevante rapporter og evt. ejerskifteforsikringstilbud	kr.		kr.	
Løbende Åbent Hus med tilmelding	kr.		kr.	
Fremvisning af ejendommen samt kørsel	kr.		kr.	
Opfølgning af materialebestillinger, fremvisninger m.m.	kr.		kr.	
Forhandling med interesserede købere og deres rådgivere	kr.		kr.	
Sagsafslutning herunder tjek af skøde, instruktion til pengeinstitut m.m.	kr.		kr.	
Deltagelse ved nøgleoverdragelse og aflæsning	kr.		kr.	
I alt salær	kr.	30.900,00	kr.	38.625,00
Markedsføring				
[Kædenavn] EFFEKT BASIS	kr.		kr.	
Vinduesudstilling i LED-display + Landsdækkende køberkartotek	kr.		kr.	
Internetannoncering på [_].dk & boligsiden.dk	kr.		kr.	
Fotopakke prof. fotograf inkl. køkkendesigner, plantegning og kørsel	kr.		kr.	
Boligfilm på [_].dk	kr.		kr.	
Boligpræsentation og vedligeholdelse af salgsmateriale	kr.		kr.	
Professionel tekstforfatter	kr.		kr.	
I alt markedsføring	kr.	18.272,00	kr.	22.840,00
Udlæg til tredjemand				
Børskurser	kr.	46,00	kr.	57,50
Ejendomsdatarapport	kr.	137,00	kr.	171,25
Oplysninger via E-nettet (nye sager)	kr.	1.638,00	kr.	2.047,50
Penneo digital underskrift	kr.	180,00	kr.	225,00
I alt udlæg til tredjemand	kr.	2.001,00	kr.	2.501,25
Vederlag i alt		51.173,00		63.966,25

Beløb angivet med note, er variable beløb, som er anslået, og som kan vise sig at være større eller mindre ved opdragets afslutning. Der er aftalt flg. vedr. de variable beløb:

1) Der betales kr. 0,4 % af salgsprisen dog. min. 1.875 + moms

2) Der betales kr. 0,4 % af salgsprisen dog. min. 1.875 + moms

3) Der betales kr. 0,4 % af salgsprisen dog. min. 1.875 + moms

4) Der betales kr. 0,4 % af salgsprisen dog. min. 1.875 + moms

5) Såfremt flere potentielle købere vælger at afgive et bud på ejendommen, vil der blive udarbejdet separate købsaftaler til hver køber baseret på de individuelle budvilkår. [Kæden] opkræver i den forbindelse et tillægssalær, som fremgår i pkt. 6.1 anførte salær.
Tillægssalæret udgør kr. 0,00 inkl.moms for hver købsaftale, der udarbejdes.
Tillægssalæret opkræves uanset, om sælger tiltræder købsaftalen, og uanset om ejendommen sælges til udbudsprisen, under udbudsprisen eller over udbudsprisen. Det er sælger, der beslutter, hvilken

6.2. Betaling
Nedenfor angives den samlede betaling til ejendomsmægler ved henholdsvis salg, opsigelse og evt. udløb.

Sælger gøres opmærksom på, at evt. udgifter vedrørende finansiering og berigtigelse m.v. fremgår af salgsbudgettets afsnit 2 "Udgifter vedrørende finansiering og berigtigelse m.v."

Betaling ved salg af ejendommen.

Ved salg af ejendommen betales der samtlige ydelser, herunder udlæg angivet i pkt. 6.1.

I alt kr. 63.966,25

Da der er aftalt variable ydelser, er det anførte beløb anslået, og kan vise sig at være større eller mindre ved salg.

Beløbet forfalder til betaling ved købsaftalens indgåelse.

Hvis ejendommen afstås i aftaleperioden betaler sælger vederlag, herunder markedsføring og udlæg i henhold til betaling ved salg af ejendommen, uanset, hvem der har udarbejdet købsaftalen.
Sælger gøres opmærksom på, at det betyder, at sælger evt. skal betale vederlag til flere parter, hvis ejendommen sælges af andre end ejendomsmæglervirksomheden i aftaleperioden.

Betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen

Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for de frem til opsigelsen udførte ydelser.

Beløbet forfalder til betaling ved opsigelse.

Betaling ved udløb af formidlingsaftalen

Ved udløb af formidlingsaftalen betales for Fotopakke med professionel fotograf og for udlæg til 3. mand.

Beløbet forfalder til betaling ved udløb.

Betaling ved salg af ejendommen efter ophør af formidlingsaftalen
Hvis der efter formidlingsaftalens ophør indgås en købsaftale på baggrund af ejendomsmæglerens indsats og uden en anden ejendomsmæglers medvirken, har ejendomsmægleren ret til betaling som om ejendommen var solgt i aftaleperioden.

På mødet på ejendommen underskrev klager videre bilaget "Tilbud om betaling – af halv ejerskifteforsikring" og "Ejendomsmæglerens – persondatabehandling".

Den 17. maj 2021 kontaktede en byggesagkyndig de indklagede og oplyste, at den byggesagkyndige havde aftalt med klager, at den byggesagkyndige skulle besigtige klagers ejendom den 9. juni 2021. Det fremgik videre af mailen, at den byggesagkyndige samtidig havde gjort klager opmærksom på, hvilke specifikke dokumenter der skulle være fremskaffet og udfyldt inden besigtigelsen.

Samme dag bekræftede en fotograf over for de indklagede, at de indklagede havde aftalt tid for fotografering af klagers ejendom til den 26. maj 2021.

Den 20. maj 2021 skrev en af de indklagedes sagsbehandlere til klager og bad klager sende kopi af kvitteringer for betaling af ejendommens forsikring og kvittering for

betaling af skorstensfejer, hvilke dokumenter klager herefter sendte til de indklagede.

Den 7. juni 2021 skrev en af de indklagedes medarbejdere til medarbejder 1:

> **Hun havde ikke forstået, hun skulle betale ca. kr. 11.000,- til rapporter "selv", og så er det et problem for hende at skulle forlade huset mens der kommer fotograf... så nu vil hun aflyse det hele. Måske du kan snakke hende til ro?**

Den 14. juni 2021 skrev de indklagede til klager bl.a.:

> Hej [klager]
>
> Da du har opsagt vores formidlingsaftale og vi har erfaret, at du i stedet har sat ejendommen til salg ved [en anden ejendomsmægler] fremsendes hermed faktura for opsigelse af formidlingsaftalen i henhold til formidlingsaftalens pkt. 6.2 omkring betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen.

De indklagede vedhæftede samtidig en faktura. Det fremgik heraf bl.a.:

Beskrivelse	Antal	Enhedspris	Moms	Beløb
Værdiansættelse mm.	1	2.600,00	25%	2.600,00
Beregne salgsbudget/provenu	1	2.600,00	25%	2.600,00
Oprettelse + indhentning af dokumenter	1	6.000,00	25%	6.000,00
Rådgivning om HE-ordning inkl. energimærke	1	500,00	25%	500,00
Rekv. af relevante rapporter mm.	1	600,00	25%	600,00
		I alt DKK ekskl. moms		**12.300,00**
			25% moms	3.075,00
		I alt DKK inkl. moms		**15.375,00**

Den 16. juni 2021 skrev de indklagede til klagers datter bl.a.:

Hej [klagers datter]

Her er så forløbet fra vurdering til at din mor sætter huset til salg.

Den 28. april er [de indklagedes medarbejder] på gratis salgsvurdering.

Den 4. maj sender han oplæg til din mor på mail, hun svare tilbage med at der var en fejl som bliver rettet.

Den 11. maj aftaler din mor og [medarbejderen] møde for at få huset til salg. Det bliver afholdt på [ejendommen] hvor din mor og [medarbejderen] underskriver den fremsendte formidlingsaftale samt udlevere legitimation til [medarbejderen].

Den 20. maj sender sagsbehandleren mail om nogle manglende dokumenter til sagen, dem kommer din mor ind på kontoret med samme dag.

Vi gør hele sagen klar, bestiller ejendomsdatarapport m.m. og vi bestiller fotograf, og tilstandsrapport, elrapport og energimærke. Din mor aftaler selv tidspunkt med fotograf og byggesagkyndig, da hun får bekræftelsen fra fotograf. Da hun får bekræftelsen bliver hun chokeret over fotografens opfordring, til at huset skulle fremtræde ryddeligt så der kunne tages nogle gode billeder, og da ringede hun til [medarbejderen] og sagde at hun ikke kunne overskue det og derfor ikke ville sælge og opsiger formidlingsaftalen hvilket viser sig at være usandt da det tilsyneladende bare er fordi hun har valgt at det er [anden ejendomsmægler] der skal have ejendommen til salg. Dagen efter var der nemlig til salg skilt på ejendommen fra [den anden ejendomsmægler].

Din mor aflyste selv fotografen og vi aflyste byggesagkyndig.

Idet vi allerede har haft et stort arbejde med ejendommen, herunder 2 møder med din mor, indhentning af dokumenter, oprettelse af sagen og klargøring til salg, beregne salgsbudget, ligge dokumenter ind på sagen m.m. fremsendes selvfølgelig en regning for vores arbejde indtil opsigelse af formidlingsaftalen hvilket også fremgår af formidlingsaftalen.

I øvrigt mener jeg det er usmageligt, at du ringer i går og truer os med at du er journalist og at du nok skal få skrevet dårligt om os.

Jeg tror ikke der er nogle der arbejder gratis – det gør vi i hvert fald ikke. Det er helt fair din mor har fortrudt sit valg af ejendomsmægler og opsiger formidlingsaftalen – men så tager vi altså penge for det arbejde vi har udført indtil nu – hvilket vi også er berettiget til jfr. Vores indgåede formidlingsaftale.

Samme dag svarede klagers datter de indklagede bl.a.:

Hej [de indklagede],

tak for det fremsendte.

Jeg mangler stadig en kopi/bekræftelse fra jeres side på, at I har udleveret en kopi af en underskrevet formidlingsaftale til min mor i forbindelse med, at hun er blevet opfordret til at underskrive formidlingsaftalen under [medarbejderens] besøg d. 11/05, og som jeg efterspurgte i forrige mail? Vil du venligst også fremsende dette til mig.

Mht. de øvrige punkter, som jeg har fået det udlagt:

Korrekt. Hun bestiller et gratis salgstjek hos jer. [Medarbejderen] vurderer huset.

Korrekt. Salgsbudgettet bliver opdateret med korrekt vurdering. Navn er stadig stavet forkert. Bliver senere tilføjet med kuglepen til formidlingsaftalen.

Som jeg kan se af formidlingsaftalen, er den underskrevet af begge parter under dette besøg. Min mor har imidlertid ikke forstået -og forstår det til dels stadig ikke -at det er en formidlingsaftale, hun har skrevet under på, og hvad den har sat i værk. [Medarbejderen] har derfor ikke oplyst på et ordentligt grundlag, og dermed tilsidesat god ejendomsmæglerskik, hvad formidlingsaftalen indebar, og at dette skulle være med til at sætte huset til salg. Min mor har troet, at det stadig var en del af salgstjekket, og at hun skulle oplyse og indlevere dokumenter i forbindelse med vurderingen og salgsbudgettet. Ikke at dette var et salg via [de indklagede].

Under underskrivning af formidlingsaftalen er der mig bekendt heller ikke udleveret -heller ikke efterfølgende -en kopi af den underskrevne formidlingsaftale til min mor.

Se ovenstående mht. min mors forvirring og misforståelse. Hun tror stadig, at det er en del af det gratis salgstjek. Det tror hun til dels stadig d.d. og er meget forvirret omkring processen, og hvad [medarbejderen]har fået hende til at skrive under på under hans besøg d. 11/05/21. Foruden at det altså er tilsidesættelse af god ejendomsmæglerskik, må det derfor også være en aftale, der er indgået i "ond tro", da man ikke bevidst må udnytte personer, der virker forvirret jf. aftalelovens ugyldighedsregler.

Ikke korrekt at dette skyldes, at huset er sat til salg hos [anden ejendomsmægler]. Efter at have sendt jeres salgsbudget til mig og spurgt, om hun skal gå videre med salget hos jer, siger jeg til hende, at jeg synes, hun skal få en anden vurdering hos anden mægler, da I i budgettet har indsat nogle absurde punkter, der skal betales for i forbindelse med annoncering af hendes salg. Bl.a. en boligfilm på [..].dk, et LED-skilt mm., som er fuldstændigt ligegyldigt for et hus-salg i [by]*, men som mig at se blot går ind under "går den, så går den"-finten, når man har at gøre med en ældre, forvirret kvinde, der intet ved om ejendomsformidling. Det faktum, at min mor ringer til jer for at oplyse jer om, at hun "ikke kan overskue det", bekræfter også blot, at hun ikke har forstået, at det er en formidlingsaftale, [medarbejderen] har fået hende til at underskrive, men at hun tror, det er en del af det gratis salgstjek. Jeg siger derfor til hende, at hun skal få vurdering hos anden mægler, hvilket hun gør i den tro, at jeres salgsbudget indgår i det gratis salgstjek, hun har bestilt, ligesom hun ikke har forstået, at det er en formidlingsaftale, I har fået hende til at skrive under på. Hun får herefter et bedre tilbud + vurdering fra [anden ejendomsmægler] og vælger derfor at gå med disse.*

[...]

Hverken min mor eller jeg forventer naturligvis, at I skal arbejde gratis. Men jeg mener, der er sket en stor misforståelse i denne sag. For det første har min mor bestilt et gratis salgstjek, hvilket finder sted d. 28/04/21. D. 11/05/21 kommer [medarbejderen] forbi og får hende til at skrive under på formidlingsaftalen. Min mor har ikke forstået, at dette var med hensigt på at sætte huset til salg hos [de indklagede]. Hun tror stadig, at det er en del af salgstjekket, og at I efterfølgende efterspørger dokumenter som en del af vurderingen. Derudover er der mig bekendt ikke udleveret en kopi af den underskrevne formidlingsaftale i forbindelse med underskriften heraf til min mor, hvorved hun ikke er blevet oplyst korrekt om sin fortrydelsesret. Derudover tager det vist ikke meget mere end en kort samtale/korrespondance med min mor at forstå, at hun er en smule småforvirret, og at hun ikke har forstået, hvad [medarbejderen] har fået hende til at skrive under på under jeres besøg d. 11/05 og at hun i øvrigt stadig ikke helt forstår det. Derfor mener jeg, at I ikke har ydet korrekt rådgivning, og at I har vildledt en ældre, forvirret kvinde uden kendskab til ejendomshandel.

Sluttelig vil jeg gerne bede jer holde op med at ringe til min mor (jf. [medarbejderens] opkald til hende tidligere i dag). Hun finder det yderst ubehageligt taget situationen i betragtning. Har I noget at skulle tilføje, kan I lade det gå igennem mig.

Vil du venligst fremsende dokumentation for, at I har udleveret kopi af formidlingsaftalen i forbindelse med underskrivning af denne, eller bekræfte, at dette ikke har fundet sted.

Og hvis I ikke har mere at tilføje til ovenstående, så agter jeg på vegne af min mor at indsende sagen til klagenævnet for ejendomsformidling.

Klager har bl.a. anført:

Klager blev ikke oplyst om 14 dages fortrydelsesret, og de indklagede har derfor ikke krav på betaling af vederlag. De indklagede har endvidere tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved ikke at udlevere en kopi af formidlingsaftalen.

Klager fik den 28. april 2021 et gratis salgstjek hos de indklagede.

I forbindelse med de indklagedes medarbejders besøg hos klager den 11. maj 2021 fik klager kun udstedt et ikke-underskrevet salgsoplæg fra medarbejderen. Klager fik aldrig en kopi af den underskrevne formidlingsaftale. Klager har ikke på noget tidspunkt forstået, at det var en formidlingsaftale, hun underskrev under medarbejderens besøg på ejendommen.

I dagene efter bad de indklagede klager om at indhente diverse dokumenter, som klager afleverede på de indklagedes kontor. Dette blev gjort i den tro, at det var en del af det gratis salgstjek, som klager havde bestilt.

Den 7. juni 2021 skrev klager til sin datter, at klager havde fået oplyst, at det ville blive dyrt for klager at sælge ejendommen, og at hun derfor ønskede at opgive at sælge denne. Klagers datter opfordrede klager til at få et gratis salgstjek hos en anden ejendomsmægler. Da klager var af den opfattelse, at hun blot havde fået et gratis salgstjek hos de indklagede, valgte hun at få et nyt tjek hos en anden mægler.

Klager kontaktede selv de indklagede og fortalte dem, at hun på grund af oplysningerne fra de indklagede om ekstra udgifter til fotografering, tilstandsrapporter med mere ikke kunne overskue at sælge på dette tidspunkt. Klager opsagde ikke formidlingsaftalen skriftligt, idet klager på intet tidspunkt havde forstået, at der var tale om en formidlingsaftale, og da hun heller ikke havde fået en kopi af denne.

Dagen efter vurderede den anden ejendomsmægler klagers ejendom. Den anden mægler gav klager et bedre tilbud. Her var der bl.a. ikke ekstra udgifter til fotograf, tilstandsrapport med mere, ligesom klager kunne være til stede på sin ejendom i

forbindelse med fotograferingen.

Den 14. juni 2021 oplyste de indklagede, at klager efter deres opfattelse havde misligholdt formidlingsaftalen, og de indklagede sendte herefter en faktura til klager. Klager fik en kopi af formidlingsaftalen samme dag, da hun selv henvendte sig til de indklagedes sekretær. Der var dermed gået over en måned, inden klager fik en kopi, og dette var ikke inden for rimelig tid.

Når en formidlingsaftale underskrives i forbrugerens eget hjem, gælder der i henhold til forbrugeraftaleloven en 14 dages fortrydelsesret samt en særlig oplysningspligt ved aftaler indgået med forbrugers og mæglers samtidige tilstedeværelse på et sted uden for mæglers forretningssted. De indklagede har imidlertid ikke oplyst klager om klagers 14 dages fortrydelsesret i formidlingsaftalen, som klager efterfølgende er kommet i besiddelse af. Da formidlingsaftalen er underskrevet i klagers hjem, har de indklagede derfor handlet i strid med bestemmelsen. Formidlingsaftalen er derfor ugyldig.

De indklagede har bl.a. anført:

De indklagede fastholder af have krav på vederlag som krævet.

De indklagedes medarbejder var på gratis salgsvurdering den 28. april 2021. Den 4. maj blev der sendt et oplæg til klager på mail, og klager svarede tilbage med det samme om, at der var fejl, som skulle rettes. Medarbejderen rettede salgsbudgettet og sendte et nyt til klager. Den 7. maj 2021 kontaktede klager medarbejderen og lavede en aftale om, at ejendommen skulle sættes til salg. Der blev herefter aftalt at holde et nyt møde på ejendommen. Klager underskrev her formidlingsaftalen. Formidlingsaftalen blev gennemgået med klager inden underskrift. Klager underskrev også bilag om betaling af halv ejerskifteforsikringspræmie og persondatabilag. Medarbejderen havde 2 formidlingsaftaler med og fik underskrift på det eksemplar, som de indklagede skulle have til sagen. Om den anden formidlingsaftale, som klager modtog, blev underskrevet, husker de indklagedes medarbejder ikke, men klager har i hvert fald fået et eksemplar.

Fra de indklagedes medarbejder havde været på ejendommen første gang til mødet på ejendommen den 11. maj 2021, havde klager en uge til at sætte sig ind i de omkostninger, som var forbundet med handlen.

Herefter blev der indhentet dokumenter for ejendommen, og klager indgik aftale med den byggesagkyndige om at udarbejde tilstandsrapport, el-rapport og energimærke og aftale med fotografen om fotografering af ejendommen.

Samtidig bad sagsbehandleren klager om nogle manglende dokumenter. Klager afleverede disse på de indklagedes kontor samme dag.

Den 25. maj 2021 kontaktede klager fotografen for at udsætte fotograferingen.

Den 7. juni 2021 kontaktede klager de indklagede, idet klager ikke havde forstået, at klager selv skulle betale for rapporter, og fordi det var et problem for klager, at hun skulle forlade ejendommen, mens den blev fotograferet. De indklagedes medarbejder kontaktede herefter klager for at oplyse om en mulighed for at få 12 måneders kredit på rapporterne. Klager oplyste imidlertid, at hun havde fortrudt at sælge ejendommen, hvilket de indklagede accepterede, og de indklagede sørgede herefter for at annullere den byggesagkyndiges gennemgang. Klager aflyste selv fotografen. Dagen efter stod der dog allerede et til-salg-skilt fra den nye ejendomsmægler.

De indklagede sendte herefter en faktura til klager.

Med hensyn til klagers bemærkning om, at formidlingsaftalen ikke er fyldestgørende i forhold til forbrugeraftalelovens krav om 14 dages fortrydelsesret ved aftale indgået på forbrugerens bopæl, skal oplyses, at der er brugt en formular fra Dansk Ejendomsmæglerforening, som er godkendt af Forbrugerrådet Tænk. Aftalen er ikke indgået på sælgers første møde med de indklagedes medarbejder, men først den 11. maj 2021. Derfor gælder reglen om oplysning om 14 dages fortrydelsesret ikke. Herudover har klager accepteret, at de indklagede gik i gang med salgsprocessen.

Hensigten med fortrydelsesretten er at beskytte forbrugeren mod at foretage beslutninger, som ikke er velovervejede. De indklagede kan ikke se, at klager fortryder, fordi hun ikke havde mulighed for at nå at sætte sig ordentlig ind i salget, udgifter med mere, idet klager havde god tid til at læse de indklagedes salgsoplæg igennem, inden det andet møde blev afholdt. Først den 7. juni 2021 kontaktede klager de indklagede og annullerede den indgåede aftale, hvilket er over en måned efter, at klager modtog salgsoplægget. Klager lagde desuden selv vægt på, at de indklagede skulle starte deres salgsbestræbelser hurtigst muligt.

Nævnet udtaler:

Klager har oplyst, at klager ikke har modtaget kopi af formidlingsaftalen i forbindelse med indgåelsen den 11. maj 2021, men først den 15. juni 2021. De indklagede har forklaret, at kopi heraf blev udleveret til klager i forbindelse med underskrivelsen af aftalen. Da parterne har givet modstridende forklaringer om, hvorvidt klager fik udleveret en kopi af formidlingsaftalen, må nævnet afvise at tage stilling til

klagepunktet om, hvorvidt de indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved ikke at sørge for, at klager modtog dette dokument på aftaletidspunktet eller umiddelbart herefter.

Afvisningen af dette klagepunkt sker under henvisning til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, nr. 3, ifølge hvilken bestemmelse nævnet kan afvise klager bl.a. på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger.

Det fremgår af sagen, at formidlingsaftalen blev indgået på klagers bopæl.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Af § 19, stk. 1 og 2, fremgår, at forbrugeren har 14 dages fortrydelsesfrist, der løber fra den dag, da aftalen blev indgået. Af § 19, stk. 3, fremgår, at uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger. Af § 8, stk. 1, nr. 9, følger, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Af sagen fremgår, at de indklagede ikke har givet klager information om fortrydelsesretten og fristen på 14 dage. Nævnet finder herefter, at klager den 7. juni 2021, hvor hun kontaktede de indklagede om, at hun ikke kunne overskue at sælge via de indklagede, stadig havde mulighed for at fortryde aftalen, idet fortrydelsesfristen ikke var begyndt at løbe endnu på grund af manglende oplysning om fortrydelsesretten.

Det forhold, at formidlingsaftalen blev underskrevet af klager under de indklagedes 2. besøg hjemme hos klager, kan efter ordlyden af bestemmelserne i forbrugeraftaleloven og bemærkningerne hertil ikke føre til et andet resultat.

Nævnet finder herefter, at der ikke er tale om en opsigelse, og de indklagede kan derfor ikke kræve betaling af klager med baggrund i en opsigelse. Nævnet kan herefter ikke godkende de indklagedes krav på betaling af 15.375 kr.

Da klager har fået medhold i en del af klagen, tilbagebetaler nævnet klagegebyret på 250 kr. til klager, jf. nævnets vedtægter § 26, stk. 2.

Konklusion:

Klagen over de indklagedes mangelfulde oplysning om klagers fortrydelsesret tages

til følge.

Klagen over de indklagedes manglende udlevering af formidlingsaftale afvises fra nævnsbehandling.

Nævnet tilbagebetaler klagegebyret på 250 kr. til klager.

Kendelsen offentliggøres, og forbrugerens navn anonymiseres ved offentliggørelsen, jf. nævnets vedtægter § 32, nr. 13.

P.N.V.

Benedikte Holberg
formand